

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KAWANGKOAN UTARA KABUPATEN MINAHASA

ROLANDO CH. MANITIK  
JOYCE. J. RARES  
MARTHA OGOTAN

**ABSTRACT:** *Water plays an important role in human life, animals, plants and other bodies. The water we need is water that meets the requirements of good health, physical requirements, chemical, bacteriological and radioactive. Uncontaminated water is defined as water that does not contain a specific foreign substances in quantities exceeding the limits set so that the water can be used normally. General conditions faced Water District Kawangkoan North in connection with customer service that is the difficulty in installation or connection to a public that has been registered but has not been connected or has not received installation, as well as the distribution of water that sometimes substandard home-home customer. As for the purpose of this study was to determine how the effectiveness of local water companies in North Minahasa District*

*The method of this research is qualitative research methods and data collection techniques in this study is the observation / observation localized research, conduct interviews, and documentation. The research shows that there are some constraints in the service of the Regional Water Company office in North Kawangkoan.*

**Keywords:** *Effectiveness Service, the Regional Water Company.*

## PENDAHULUAN

Air memegang peranan penting bagi kehidupan manusia, hewan, tumbuhan dan jasad-jasad lain. Air yang kita perlukan adalah air yang memenuhi persyaratan kesehatan baik persyaratan fisik, kimia, bakteriologis dan radioaktif. Air yang tidak tercemar, didefinisikan sebagai air yang tidak mengandung bahan-bahan asing tertentu dalam jumlah melebihi batas yang ditetapkan sehingga air tersebut dapat dipergunakan secara normal. Air yang memenuhi syarat, diharapkan dampak negative penularan penyakit melalui air bias diturunkan. Menurut (Suriawiria, 1996). peranan dan fungsi air minum benar-benar sangat vital bagi hidup dan kehidupan manusia.

Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi

untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di kota-kota. Dengan melihat kenyataan yang ada, tidak dapat dipungkiri, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Olehnya itu peranan pemerintah daerah sangat diharapkan, karena salah satu fungsi dari pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam hal urusan penyediaan dan pelayanan air bersih diberikan sepenuhnya kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Kawangkoan Utara untuk memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduk Kec. Kawangkoan Utara.

Lingkungan dengan kepadatan tinggi seperti yang terjadi di Kecamatan Kawangkoan Utara akan mengurangi kemudahan akses air bersih karena masyarakat yang sebelumnya dapat memperoleh air bersih dari sumur gali menjadi kesulitan akibat terbatasnya lahan. Salah satu cara untuk memperoleh air bersih

adalah dengan memanfaatkan pelayanan PDAM.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan suatu badan usaha yang mengolah dan melayani kebutuhan air minum masyarakat. Salah satu permasalahan yang telah dan akan timbul dalam pengelolaan air bersih adalah kemampuan PDAM sebagai penyedia air bersih pada umumnya masih terbatas baik jangkauan maupun mutu pelayanannya. Dengan berlakunya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, tuntutan masyarakat sebagai konsumen terhadap mutu dan kinerja pelayanan PDAM akan semakin meningkat. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, PDAM sebagai satu-satunya instansi yang menjadi tumpuan harapan dalam hal peningkatan pelayanan air bersih bagi masyarakat selaku konsumen air bersih yang antara lain menyangkut jaminan untuk memperoleh pelayanan air bersih dengan kuantitas, kualitas dan kontinuitas yang layak serta harga yang terjangkau.

Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Kawangkoan Utara secara administratif sebagai perangkat operasional Pemerintah Kabupaten Minahasa dengan tujuan menyelenggarakan kemanfaatan umum guna memenuhi kebutuhan dasar. Kondisi umum yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Kecamatan Kawangkoan Utara sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan yaitu adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi, dikarenakan tidak adanya penambahan pegawai dalam bidang teknik sehingga terdapat kekurangan pegawai dalam proses pemasangan instalasi dirumah-rumah masyarakat, di samping itu distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar kerumah-rumah pelanggan dikarenakan adanya proyek perbaikan dan pelebaran jalan disekitar

sumber mata air yang dilakukan oleh dinas Pekerjaan Umum (PU) sehingga mengganggu instalasi air yang berada dibawah jalan ***Menurut Kepala Unit PDAM Kawangkoan Utara Eldy Rondonuwu.*** Dalam kondisi tersebut Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Kawangkoan Utara dituntut untuk meningkatkan pelayanannya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Kawangkoan Utara dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air, yang mana dapat dilihat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan distributif. Dengan ulasan dari berbagai alasan tersebut melatar belakangi penulis untuk mengadakan penelitian pada pelayanan kepada masyarakat dengan maksud untuk mengetahui bagaimana efektivitas tingkat pelayanan air minum khususnya pada Kecamatan Kawangkoan Utara.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yakni metode yang berlandaskan pada filsafat pospositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono : 2013).

Dalam penelitian ini yang akan menjadi focus penelitian adalah efektifitas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa, dimana peneliti akan fokus pada efektifitasnya pelayanan tersebut.

Data merupakan rekaman atau gambaran atau keterangan tentang suatu hal atau fakta. Sumber data adalah dari mana data penelitian tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini ada

dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder.

Informan adalah orang yang akan menjadi sumber informasi dalam penelitian ini di antaranya ialah: 5 orang pegawai kantor PDAM dan juga masyarakat Pengguna Air Bersih 5 orang

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian secara langsung di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa yang dijadikan sebagai tempat penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut: Observasi

Adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistimatis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti (Pasolong 2012).

Adalah kegiatan Tanya jawab antar dua orang atau lebih secara langsung (Pasolong 2012).

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah terolah atau tersedia.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam sebuah penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (1992) adalah sebagai berikut :

Tahap pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.

Tahap reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabsraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan.

Tahap penyajian data yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Tahap penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah di analisis.

## HASIL PENELITIAN

Sebagaimana yang telah dikemukakan dalam uraian metodologi di atas bahwa yang menjadi fokus dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui Efektivitas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. Berdasarkan hasil wawancara saya terhadap pegawai perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kawangkoan Utara, sumber daya manusia yang bekerja di PDAM sudah mengetahui apa saja yang menjadi masalah di dalam kantor PDAM. pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kantor PDAM kepada masyarakat pengguna air bersih masih belum terlaksana dengan baik karna masih banyak masalah yang didapat sehingga mempengaruhi kinerja pegawai kantor PDAM. Yang menjadi penyebab buruknya pelayanan kantor PDAM ialah kurangnya Debit air dikarenakan adanya proyek perbaikan dan pelebaran jalan disekitar sumber mata air yang dilakukan oleh dinas Pekerjaan Umum (PU) sehingga mengganggu instalasi air yang berada dibawah jalan.

Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada tanggal 04 Juli 2016 dengan mengadakan wawancara. Selain wawancara penulis juga mengambil data sekunder seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, tugas pokok dan fungsi dll yang di butuhkan dalam penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa dan masyarakat, di mana total jumlah keseluruhan adalah 10 orang informan.

Mengacu pada teori Gibson (2000:38) mengenai keefektivan dikatakan bahwa keefektivan adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Pegawai Kantor PDAM sebagai seorang individu merupakan pelaku dalam efektivitas individu, dalam Prespektif keefektivan di, bagi dalam tiga tingkatan dan bagian yang paling mendasar

adalah keefektifan individu. Keefektifan organisasi tergantung pada keefektifan kelompok. Dengan kata lain organisasi akan efektif, jika individu ( pegawai Kantor PDAM).

Pembahasan meliputi beberapa dimensi permasalahan utama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kab. Minahas, yaitu :

Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor PDAM di Kawangkoan Utara produksi dari pegawai Kantor PDAM itu sendiri masih kurang karena kantor PDAM masih memberikan sambungan instalasi baru kepada masyarakat meskipun kuota debit air yang sudah tidak mencukupi. Sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan yaitu adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum dapat pemasangan instalasi dikarenakan kekurangan pegawai dalam bidang teknik dan harus menunggu proses kelengkapan berkas. Kualitas dari air bersih yang berada di Kawangkoan Utara ini merupakan tanggung jawab dari Kantor PDAM Kawangkoan Utara. Agar masyarakat Kawangkoan Utara bisa menikmati air bersih yang lebih baik dan lebih aman untuk di pakai dalam kehidupan sehari-hari.

Kualitas pekerjaan sangat di tuntut bagi para pegawai di Kantor Perusahaan daerah air minum (PDAM) di kawangkoan Utara karna kualitas yang dihasilkan dalam pelayanan perusahaan daerah air minum sekarang sangat dituntut karena masyarakat sangat membutuhkan air bersih yang baik dan aman untuk dipakai sehari-hari. Adapun undang-undang yang mengatur tentang kualitas air bersih yaitu peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Kualitas air bersih yang ada di kawangkoan Utara sangat berpengaruh besar terhadap

kehidupan masyarakat. Memang tidak sepenuhnya kesalahan ada dari pegawai Kantor PDAM sebab masyarakat umum juga berpengaruh besar terhadap keadaan dan kualitas air bersih di Kawangkoan Utara jadi harus ada hubungan kerja sama yang baik antara pegawai kantor PDAM dan masyarakat yang ada di Kawangkoan Utara.

Efisiensi sangat dibutuhkan dalam mengeluarkan atau menghasilkan sesuatu dalam hal ini Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Di Kawangkoan Utara harus efisien dalam melayani masyarakat agar masyarakat bisa mendapat pelayanan yang baik. Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kantor perusahaan daerah air minum harus diperketat di syarat dan ketentuan proses pemasangan sambungan baru. Efisiensi kantor perusahaan daerah air minum di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa sangat ditentukan dari hasil kerja pegawainya sendiri dan harus mempunyai hubungan kerja sama yang baik antara pegawai Kantor PDAM dan masyarakat yang ada di Kawangkoan Utara.

Kepuasan dari apa saja yang dikeluarkan oleh kantor Perusahaan daerah air minum di Kawangkoan Utara sangat rendah karna masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang ada di kantor PDAM yang masih banyak masalah yang terjadi, perlu ditingkatkan lagi tentang kualitas pelayanan agar masyarakat sudah tidak mengeluhkan lagi tentang masalah-masalah yang terjadi. Sebagian masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kantor PDAM dikarenakan banyak pegawai yang lambat dalam pelayanan yang ada. Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan dan prestasi kerja dalam mendukung terwujudnya tujuan yang ingin dicapai. Kepuasan masyarakat di tentukan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan kantor PDAM kepada masyarakat , agar masyarakat merasa puas, kantor PDAM harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, otomatis pelayanan kepada

masyarakat akan lebih baik dan juga harus bisa menambah debit air agar bisa menjangkau kepada semua pengguna air bersih .

Menurut hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kawangkoan Utara cukup baik mereka tidak membedakan orang baik kepada mahasiswa maupun masyarakat. Dalam penelitian saya pegawai kantor PDAM langsung melayani dengan baik dengan memberikan arahan kepada siapa orang yang yang harus di wawancara dan juga untuk permintaan data langsung diberikan oleh pegawai kalau dari masyarakat cukup baik pelayanan yang ada di kantor PDAM di Kawangkoan Utara. Dalam pelayanan terhadap masyarakat saya melihat ada beberapa pegawai hanya duduk santai mengotak-atik telepon genggam dan terkadang pelayanannya terbelang lambat, tetapi ada juga pegawai dengan kinerjanya memuaskan pelanggan. Pelayanan di berikan pegawai kantor PDAM harus lebih ditingkatkan lagi guna menunjang kinerja pegawai yang ada di kantor PDAM, apalagi tentang proses pemasangan instalasi baru yang masih membutuhkan waktu yang lama.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Produksi : Dari hasil Penelitian yang dilakukan produksi yang ada di kantor PDAM masih kurang .

Kualitas Kerja : Dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor PDAM kualitas kerja dari pegawai cukup baik.

Efisiensi : Dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor PDAM efisiensi pelayanan yang ada sudah cukup baik.

Kepuasan : Di lihat dari penelitian kepada masyarakat tentang kepuasan pelayanan yang

diberikan pegawai Kantor PDAM masyarakat masih kurang puas.

Pelayan : Menurut hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor PDAM cukup Baik.

Dilihat dari standard pengukuran Efektivitas menurut Gibson masih ada poin-poin yang tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik yaitu persaingan, pengembangan dan kelangsungan hidup. Jadi bisa di simpulkan kalau efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kab. Minahasa sudah cukup baik.

### **Saran**

Produksi Kantor Perusahaan daerah air Minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kab. Minahasa perlu ditingkatkan dalam hal ini pemberian sambungan Instalasi baru kepada masyarakat.

Kualitas kerja Kantor Perusahaan daerah air Minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kab. Minahasa sangat di tuntut dalam menghasilkan kualitas Air Bersih di Kawangkoan Utara.

Efisiensi Kantor Perusahaan daerah air Minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kab. Minahasa sangat di tentukan dari hasil kerja pegawainya sendiri. Tapi harus ada hubungan kerja sama yang baik antara pegawai kantor PDAM dan masyarakat yang ada di Kawangkoan Utara.

Kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna Air Bersih sangat kurang karena kualitas pelayanan yang ada masih buruk.

Pelayanan dari Kantor Perusahaan daerah air Minum (PDAM) di Kawangkoan Utara Kab. Minahasa cukup baik tapi harus di tingkatkan lagi apalagi tentang proses pemasangan instalasi baru yang masih membutuhkan waktu yang lama.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Gibson. (2000). Organisasi dan manajemen: Perilaku, struktur, dan Proses. Jakarta . Erlangga
- Miles dan Huberman (1992). *Analisis data kualitatif : buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta UI Press.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan D&R*: Alfabeta. Bandung
- Suriawiria, U. 1996. *Mikrobiologi Air dan Dasar-Dasar Pengolahan Air Buangan Secara Biologis*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Pasolong Harbani (2012) *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta. Alfabeta